

L'Esprit de Service



Le blog de Xavier Quérat-Hément
Président de Esprit de Service France,
Directeur Qualité du Groupe La Poste

- L'ESPRIT DE SERVICE
- POURQUOI CE BLOG ?
- BIO
- REGARDS CROISÉS
- DANS LES MÉDIAS
- CONTACT

DERNIÈRES INFORMATIONS Trophées 2015 de la qualité de la relation aux usagers

Ma Sélection Les consommateurs « grenouille », expérience client immersive avec la RFID et passer des paroles aux actes | Esprit de Service #184

30 janvier 2016 Actualités, Ma sélection Commenter



Qui sont les consommateurs « grenouille » ?

Il n'y a plus un consommateur, mais des consommateurs, aux profils très variés : Philippe Jourdan, Valérie Jourdan et Jean-Claude Pacitto les ont rebaptisés les grenouilles, dans leur dernier ouvrage « Le marketing de la grenouille ». Leur caractéristique ? Ils sont exigeants, fugaces et « conso-battants ». Pour s'y adapter, et répondre à leurs attentes, les entreprises doivent repérer et comprendre leurs profils divers :

- Le récessionniste. Ce qui lui parle ? Le pouvoir d'achat.
 - Le négociateur. Ce qui lui parle ? Des vendeurs transparents, qui savent répondre à ses questions.
 - Le vigile. Ce qui lui parle ? Quand l'entreprise multiplie les canaux pour communiquer avec lui.
 - Le touche-à-tout. Ce qui lui parle ? C'est un expert de la communication, il peut être sensible à la personnalisation des produits.
 - Le minimaliste. Ce qui lui parle ? Une offre simplifiée, transparente, et des prix bas dissociés d'une image de mauvaise qualité.
- Philippe Jourdan, Valérie Jourdan, Jean-Claude Pacitto, *Le marketing de la grenouille*, éditions Kawa.

Source : Les Echos

La RFID rend l'expérience client immersive

Utilisée pour authentifier les produits, gérer les stocks ou encore collecter des données en magasin, la RFID s'étend désormais à l'expérience client. C'est déjà le cas pour la marque de prêt-à-porter haut de gamme Rebecca Minkoff, qui a équipé son magasin new yorkais en bornes interactives : des miroirs tactiles permettent ainsi aux clients de commander les vêtements qu'ils souhaitent essayer depuis leur cabine d'essayage, de contacter leur vendeur ou de demander l'aide d'un stylist. Les clients peuvent identifier les produits qu'ils emportent dans leur cabine à l'aide de tags RFID intégrés aux vêtements, et ainsi demander d'autres articles pour compléter leur essayage.

Source : L'Atelier BNP Paribas

Relation client : passer des paroles aux actes

Être orienté client signifie que l'ensemble des collaborateurs doit avoir en tête que leur société ne peut vivre sans satisfaction durable des clients : connaître les besoins de sa clientèle est alors une chose essentielle. Or, souvent la volonté de mettre les clients au coeur de ses préoccupations reste un discours de façade, suivi de très peu d'actes concrets.

Parmi les pistes à développer pour transformer les paroles en actes, un mot clef : la fidélisation. Être capable de créer un attachement durable chez ses clients reste un véritable avantage concurrentiel qui exige « d'investir » dans la relation, et donc d'accepter à court terme de ne pas être forcément gagnant. Exit l'industrialisation de la relation client, les sociétés doivent déployer une vraie culture client en interne et investir dans une orientation client. Cela passe notamment par une implication visible et durable de la direction et des managers mais aussi par l'autonomie et la responsabilisation des équipes.

Source : Action Co

NEWSLETTER

vous adresse e-mail

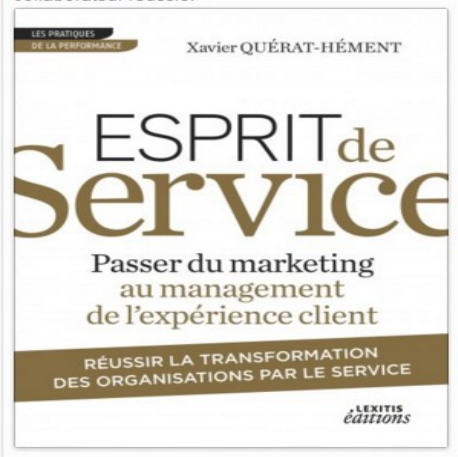
LE SITE ESPRIT DE SERVICE FRANCE



LE LIVRE !

L'économie devient service. Le service est relation. La qualité de la relation fait l'expérience. Une expérience réussie génère de la recommandation et la fidélisation, c'est à dire de la valeur.

Découvrez la démarche Esprit de Service, en efficace levier de transformation des organisations et des comportements pour une expérience client et collaborateur réussie.



ILS ONT L'ESPRIT DE SERVICE



De Gabrielle Rouault de la Vigne à Patrick Ropert, découvrez les acteurs qui portent l'Esprit de Service au quotidien. Bravo à eux qui font bouger les organisations par le service !

Recherchez...

